

عنوان مقاله:

نقش فناوری اطلاعات و مدیریت دانش در ارتقای کیفیت خدمات

محل انتشار:

کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

مریم پرندوار فومنی - دانشگاه علم و صنعت دانشکده مهندسی صنایع

خلاصه مقاله:

با توجه به شدت گرفتن رقابت در بازار در میان صنایع مختلف، موضوع ارتقا و تقویت خدمات به طور فزاینده ای مورد توجه مدیران در سازمان ها و محققان در مراکز علمی بوده قرار گرفته است. در این راستا در این پژوهش تلاش شده تا مدلی جهت ارزیابی و بررسی ارتباط و تاثیر مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در ارتقای کیفیت خدمات در شرکت مورد مطالعه ارائه شده که با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی (PLS) جهت تحلیل مسیر و ارزیابی می شود. یافته ها ی تحقیق حاکی از آن است اولاً مدل به کار گرفته شده، مدل نظری قوی برای پیش بینی ارتقا کیفیت خدمات از طریق مدیریت دانش و فناوری اطلاعات بوده است، ثانیاً همه ی روابط مستقیم بین متغیرهای مدل، معنادار بوده اند. در واقع براساس فرضیات تحقیق، فناوری اطلاعات بر ارتقای کیفیت خدمات با مقدار 11.145 (فرضیه اول)، (فرضیه دوم)، مدیریت دانش بر ارتقای کیفیت خدمات با مقدار 3.331 (فرضیه سوم) تاثیرگذار هستند، ثالثاً با اجرای مناسب مدیریت دانش و فناوری اطلاعات می توان عملکرد سازمان در زمینه ارائه خدمات با کیفیت در حوزه های مختلف را بهبود بخشید.

کلمات کلیدی:

خدمات، فناوری اطلاعات، مدیریت دانش

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/524918>

